

Coordinador (a) de Proceso de Contraloría de Servicios			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional de Servicio Civil 3
		Especialidad/Formación	Administración Generalista
Ubicación organizacional	Contraloría de Servicios	Proceso de trabajo	Diagnóstico y seguimiento de la calidad del servicio del Conavi, ante los usuarios.
Jefatura inmediata	Contralor de Servicios	Jefatura que antecede	Director Ejecutivo
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores profesionales que exigen la aplicación de los conocimientos y criterio de experto en emisión de normativa técnica, diseño, ejecución y evaluación de los procesos de contraloría de servicios, funciones que son de impacto institucional.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y desarrollar investigaciones de calidad de servicios y trámites institucionales prestados. Asistir a la jefatura en la formulación y ejecución de políticas, planes y normas propios de su campo de actividad. 		
Resultado N° 2 Control y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la definición y aplicación de controles en las actividades de su área de trabajo, así como en aquellas áreas, actividades o procesos riesgosos. Coordinar equipos de trabajo o comisiones que, por necesidad institucional, se establezcan para solucionar problemas o desarrollar proyectos específicos, emitiendo criterios y ejecutando acciones concretas, según sean las necesidades institucionales. Dirige y/o participa en las sesiones de trabajo que se efectúa con funcionarios de la institución con el objeto de dar atención y solución a problemas a las disconformidades presentadas por los usuarios de la Red Vial Nacional. Control de los objetivos de la dependencia mediante el seguimiento indicadores propuestos. DELPHOS. Enlace en el Proceso de Evaluación de riesgos. 		
Resultado N° 3 Informes	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar informes de seguimiento de casos asignados que se tramitan en la Contraloría de servicios relacionada con presunta deficiencia en los servicios o productos institucionales. 		
Resultado N° 4 Atención al público	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar actividades que se realizan con otros funcionarios de la institución u otras, institucionales públicas o privadas. Atención de consultas de usuarios de servicios y trámites sobre procedimientos y requisitos utilizados para acceder a los mismos. 		
Factores de Clasificación Asociados			
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	
Le corresponde trabajar con independencia de criterio, aplicando su experiencia en el campo de la administración para desarrollar investigaciones por concepto calidad por servicios y trámites institucionales brindados a nivel nacional, para lo cual debe elaborar informes de seguimiento, aplicando conocimientos teóricos y prácticos en el área administrativa que le permitan emplear herramientas útiles, como diseño de encuestas entre otros métodos que sirvan en la aplicación de métodos que contribuyan a evaluar los servicios que en esta dependencia se realizan. Para lo cual, deberá de conocer los	No tiene supervisión directa. Eventualmente podría corresponderle coordinar equipos de trabajo.	<p>Lugares: Labora en condiciones normales de una oficina, propiamente en oficinas centrales, así como laborar fuera de su jornada ordinaria cuando sea requerido, realiza eventualmente salidas de trabajo.</p> <p>Ambiente: Trabajo sedentario. El trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo que le expone a radiación de monitores.</p> <p>Condiciones: Requiere realizar esfuerzo mental, habilidad para atención de situaciones conflictivas, que podrían generar niveles de estrés.</p>	

<p>procedimientos, lineamientos, normativas, que son aplicables a cada área de CONAVI.</p> <p>Su labor es evaluada, mediante los resultados de los informes, de investigaciones, el diseño de los proyectos que realiza, el grado de cumplimiento, aspectos considerados en el diseño de proyectos, los elementos utilizados, el seguimiento de cumplimiento de objetivos a las otras áreas o departamentos, así como de la atención de usuarios que consultan trámites y requisitos para acceder a ellos o en la atención de disconformidades, además por las coordinaciones de actividades que se realizan con otros funcionarios de la institución o instituciones públicas o privadas.</p>		
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo. No obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
<p>Impacto de la gestión</p> <p>En la toma de decisiones, emisión de recomendaciones, en el análisis y evaluación de la información, en la emisión de criterios y sobre los errores que se comentan en la realización de las labores.</p> <p>Los errores que se cometen en la realización de las labores encomendadas, generaría pérdidas económicas a la institución, a las arcas del estado y el deterioro de la imagen institucional, así como posibles responsabilidades penales, pecunarias, civiles o administrativas.</p>	<p>Relaciones de trabajo</p> <p>Mantiene responsabilidad por relaciones con la jefatura, compañeros de trabajo, con funcionarios de otros departamentos del Conavi, con funcionarios de empresas públicas y privadas y usuarios de la Contraloría de Servicios.</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p> <p>En el desempeño del cargo tiene responsabilidad sobre equipos, sistemas informáticos, mobiliario, materiales, herramientas, documentos confidenciales, entre otros.</p>
<p>Requerimientos Específicos</p>		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en una carrera atinente con el cargo o con la especialidad del puesto. <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cinco años experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. <p>Legales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Licencia de conducir cuando el puesto lo amerite. Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	Análisis y solución de situaciones, Acción estratégica e innovadora, Gestión de la Calidad, Sensibilidad tecnológica, Trabajo colaborativo.	
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	3. Análisis y solución de situaciones	Destacado
	4. Acción estratégica e innovadora	Destacado
	5. Gestión de la Calidad	Destacado
	6. Sensibilidad tecnológica	Avanzado
	7. Trabajo colaborativo	Destacado
Evidencias		
Competencia	Comportamiento	Evidencia
Compromiso con el servicio público	<p>Adhesión a valores del servicio público Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público</p>	<p>Denota en los actos administrativos dictados, la aplicación del principio de probidad, lo cual se evidencia en la rectitud de sus actos, no posee cuestionamientos, procesos administrativos o llamadas de atención que estén relacionados con sus valores y los valores institucionales o del servicio público.</p> <p>Realiza sus actividades a cabalidad y brindando un mayor aporte en beneficio del servicio público, lo cual se evidencia en las propuestas que realiza para mejorar los servicios, la atención al público de manera cortés, amable y procurando la satisfacción de los usuarios.</p>
	<p>Involucramiento y compromiso Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instalando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p>	<p>Realiza propuestas relevantes para realizar un mejor trabajo y en beneficio de la institución, lo cual se evidencia mediante sus informes, reuniones de trabajo, coordinación con otros compañeros o unidades, procurando la agilidad de los trámites y la satisfacción del usuario.</p> <p>Motiva y colabora con sus compañeros para brindar un servicio eficiente, eficaz y de calidad, lo cual se evidencia en su participación activa en reuniones, la coordinación con sus compañeros de trabajo, las buenas relaciones laborales con los mismos y el cumplimiento de las actividades encomendadas.</p>
	<p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público Se reconoce por su genuino</p>	<p>Atiende de manera satisfactoria las consultas que se le realizan, tanto a nivel interno como externo, lo cual se evidencia en la satisfacción de los clientes medido mediante el monitoreo de su atención, el trato, el lenguaje que usa tanto de manera presencial como vía digital y la forma en que evacua las consultas.</p>

	<p>interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.</p>	<p>Propone nuevos métodos, prácticas y herramientas para mejorar el servicio, lo cual se evidencia en las propuestas que pueda realizarle a la jefatura inmediata, compañeros de trabajo u otras unidades, por los diferentes medios, telefónico, correo, chat, reuniones, informes, entre otros.</p>
<p>Integridad en el desempeño de la función pública</p>	<p>Probidad (actuación intachable) Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.</p>	<p>Tiene un trato equitativo e igualitario con todas las personas con las que tiene contacto, lo cual se evidencia en el hecho de que no existe diferencia en su trato entre personas por rasgos como género, raza, identidad sexual, posición socioeconómica, rangos jerárquicos y otros. No existiendo llamadas de atención, quejas o evidencia de contrario.</p> <p>Posee una conducta intachable con transparencia, discreción y consistencia con sus valores, lo cual se evidencia en su comportamiento, pues revela la información suficiente, pero guarda la discrecionalidad según sea el caso, ya sea mediante sus comunicaciones verbales, correos, chats, bitácoras de trabajo, informes, reportes, coordinaciones con compañeros, unidades y otras instituciones. No existiendo procesos administrativos, llamadas de atención o cuestionamientos en este aspecto.</p>
	<p>Buen uso de los recursos (transparencia) Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</p>	<p>Hace un uso y cuidado de los recursos asignados a su responsabilidad, lo cual se evidencia en el cuidado, trato y custodia de los equipos asignados, la racionalidad de los recursos materiales y bienes comunes tales como copiadoras, equipo de cómputo, teléfonos celulares, GPS, vehículos, edificios, suministros de oficina, entre otros. No existiendo reportes, llamadas de atención o cuestionamientos por este aspecto.</p> <p>La información a su cargo, es tratada con seriedad y confidencialidad, lo cual se evidencia en su comportamiento, pues revela la información suficiente, pero guarda la discrecionalidad según sea el caso, ya sea mediante sus comunicaciones verbales, correos, chats, bitácoras de trabajo, informes, reportes, coordinaciones con compañeros, unidades y otras instituciones. No existiendo procesos administrativos, llamadas de atención o cuestionamientos en este aspecto.</p>
<p>Análisis y solución de situaciones</p>	<p>Pensamiento Analítico Desarrolla conceptos nuevos para solucionar situaciones y para el desarrollo de nuevos proyectos, considerando el impacto de éstos tanto en su unidad de trabajo como para la institución. Integra ideas, datos esenciales y los presenta de forma clara y aplicable, mediante un plan de acción.</p>	<p>Elabora planes de acción para dar solución a los problemas que se presentan, los cuales se evidencian en plan en sí mismo, las acciones que realiza, los informes, bitácoras de trabajo y otros.</p> <p>Realiza propuestas novedosas y fundamentadas para la realización de nuevos proyectos, se evidencia en la recopilación de datos, enfoques teóricos, planes de innovación y nuevos proyectos.</p>
	<p>Autonomía /toma de decisiones En situaciones de riesgo e incertidumbre es capaz de tomar decisiones basándose en los</p>	<p>Realiza un adecuado análisis del riesgo y toma las previsiones necesarias para afrontarlos, lo cual se evidencia en la valoración del riesgo en sus actividades, adelantándose a posibles consecuencias, las cuales pone de manifiesto de forma verbal o escrita. Contribuye además en la identificación de riesgos de la unidad organizativa y medidas alternativas para evitar la materialización del mismo.</p>

	<p>referentes estratégicos de la organización y de la satisfacción de las personas usuarias, generando aprendizaje y referencia para la resolución de situaciones futuras</p>	<p>Tiene un repertorio de lecciones aprendidas y aprovechamiento de oportunidades, lo cual se evidencia en la trasmisión del conocimiento, en forma de asesoría o atención de consultas, en propuestas de capacitación, explicaciones estructuradas a sus superiores, compañeros de trabajo y otras unidades, planteamientos de aprovechamiento de oportunidades que se pueden visualizar mediante las bitácoras de trabajo, las reuniones y los informes que presenta.</p>
	<p>Evaluar resultados y mejora continua Con base en las evidencias y resultados obtenidos, desarrolla estrategias de corto, mediano o largo plazo para evaluar, controlar, optimizar e identificar oportunidades de mejora de estudios, proyectos, programas u otros, que impactan significativamente a nivel institucional.</p>	<p>Efectúa un análisis de medición de impacto de los resultados obtenidos, lo cual se evidencia en los reportes, informes, reuniones, sesiones de evaluación de las actividades, planes, programas y otros en los cuales interviene, demostrando el impacto generado en los procesos de trabajo y en la consecución de metas y objetivos de la unidad organizativa.</p> <p>Propone planes para optimizar e identificar y aprovechar oportunidades, lo cual se evidencia en la trasmisión del conocimiento, en forma de asesoría o atención de consultas, en propuestas de capacitación, explicaciones estructuradas a sus superiores, compañeros de trabajo y otras unidades, planteamientos de aprovechamiento de oportunidades que se pueden visualizar mediante las bitácoras de trabajo, las reuniones y los informes que presenta.</p>
<p>Acción estratégica e innovadora</p>	<p>Comprensión de cambios del entorno Monitorea constantemente los cambios del entorno, analizando éstos y visualizando con rapidez las oportunidades, amenazas y su efecto en su trabajo, unidad u organización, estableciendo orientación estratégica para la aprobación de planes, programas y otros.</p>	<p>Está atento al acontecer nacional y los cambios para implementarlos en sus actividades, lo cual se evidencia en la lectura cuidadosa que realiza de todos los documentos relacionados con su labor, los correos, directrices verbales o escritas, noticias, periódicos, revistas, artículos y otros, lo cual se puede observar en</p> <p>En los planes, programas y otros, se contempla una descripción de las oportunidades y amenazas del entorno, lo cual se evidencia en la inclusión de la visión macro de su proceso de trabajo mediante sus bitácoras, informes, reportes, así como en la exposición de sus ideas, mediante una actitud proactiva.</p>
	<p>Innovación y creatividad Promueve espacios de trabajo y ambientes laborales, que permiten al equipo experimentar y generar nuevas formas de abordar y resolver situaciones normales y emergentes, que aseguren un mejor resultado</p>	<p>Participa activamente con propuestas innovadoras para el desarrollo de sus actividades, lo cual se evidencia cuando se proponen nuevos planes y desea participar activamente, comprometiéndose a realizar acciones concretas mediante cronogramas con plazos establecidos, bitácoras, reuniones y otros.</p> <p>Involucra en sus propuestas a sus compañeros de trabajo, proponiendo participación activa y creativa, coordinaciones verbales, telefónicas y escritas, vía correo, oficios y otros.</p>
	<p>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos Trasmite su confianza en las capacidades propias y de su equipo, para superar obstáculos y desafíos; estimula a las personas funcionarias a hacer un uso cuidadoso y racional de los</p>	<p>Realiza su trabajo de forma eficiente y eficaz en procura de los objetivos estratégicos planteados, lo cual se evidencia en la efectividad demostrada mediante los reportes, informes y otros, que demuestran el logro de las tareas, actividades, objetivos y metas, para los cuales fue contratado y su contribución a los planes, programas y proyectos de la unidad organizativa.</p> <p>Vela por los intereses institucionales y hace un uso adecuado de los recursos de la misma, se evidencia en el cuidado, trato y custodia de los equipos asignados, la racionalidad de los recursos materiales y bienes comunes tales como copiadoras, equipo de cómputo, teléfonos celulares, GPS, vehículos, edificios, suministros de oficina, entre otros. No existiendo reportes, llamadas de atención o cuestionamientos por este</p>

	recursos y, crea condiciones con rapidez, cautelando los intereses de la institución.	aspecto.
Gestión de la Calidad	<p>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad Fomenta un ambiente de excelencia, identificando las contribuciones destacadas en su equipo de trabajo u organización, promoviendo el uso de estándares, y revisando, creando e implementando nuevas formas de realizar las actividades, que aseguren resultados sobresalientes.</p>	<p>Busca la excelencia en el desarrollo de sus actividades, lo cual se evidencia en el esmero de los resultados, los reportes, las bitácoras, los documentos, los informes y otros.</p> <p>Posee un compromiso con la calidad e innovación, que demuestra mediante la búsqueda constante de hacer las cosas de la mejor manera posible, con propuestas creativas que se pueden observar en los resultados alcanzados, los informes, los reportes y su contribución a las metas organizacionales.</p>
	<p>Mejora y optimización de sus trabajos Fomenta en su grupo y organización, la preocupación por los entes o personas usuarias, reducción de tiempos de respuesta y mejoras en los índices de rendimiento de gestión. Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos y que optimicen los tiempos de respuesta.</p>	<p>Realiza coordinaciones frecuentes con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, para proponer cambios y mejoras en los procesos de trabajo, tales como tiempos de respuesta, efectividad de acciones, mejora de la atención al cliente.</p> <p>Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.</p>
	<p>Preocupación por la satisfacción de persona usuaria Fomenta en su grupo y organización, la preocupación por los entes o personas usuarias, reducción de tiempos de respuesta y mejoras en los índices de rendimiento de gestión. Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos y que optimicen los tiempos de respuesta.</p>	<p>Realiza coordinaciones frecuentes con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, para proponer cambios y mejoras en los procesos de trabajo, tales como tiempos de respuesta, efectividad de acciones, mejora de la atención al cliente.</p> <p>Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.</p>
Sensibilidad tecnológica	<p>Sensibilidad y adaptación tecnológica Percibe los cambios tecnológicos como una contribución a mejorar, el desempleo personal y del equipo, proponiendo nuevas formas de abordar el trabajo,</p>	<p>Procura mantenerse actualizado en los nuevos sistemas tecnológicos aplicables a su labor, haciendo un uso eficiente y eficaz de las herramientas en pro de la mejora continua.</p> <p>Trata de optimizar los sistemas tecnológicos, proponiendo mejoras, así como la mejora de los resultados obtenidos y el compartir el conocimiento con los compañeros, superiores y otras unidades organizativas.</p>

	<p>organizar tareas y optimizar los resultados, actualizaciones y replicando conocimientos entre las personas corresponsables del servicio.</p>	
	<p>Uso de tecnología para solución de situaciones Utiliza sistemáticamente las herramientas de información y comunicación disponibles en su organización. Propicia entre sus pares el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo basadas en el uso de tecnología. Destina tiempo para capacitarse en el uso de aquellas tecnologías que no maneja.</p>	<p>Se capacita de forma constante en el uso adecuado y frecuente de las herramientas de información disponibles, tales como el teléfono, chat, correo electrónico, sistemas de información y otros, manteniendo los niveles de comunicación constante en toda la organización.</p> <p>Propone a sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas, posibles cursos de acción en procura de la mejora de los procesos de trabajo, con base en las tecnológicas de información y comunicación.</p>
	<p>Gestión del conocimiento Sistematiza el conocimiento y el aprendizaje producido, y propone sistemas de organización de la información para asegurar su divulgación y aplicación al trabajo de su equipo y organización.</p>	<p>Procura mediante sus bitácoras de trabajo, elaboración de documentos, métodos de trabajo, rutinas y otros, documentar las formas de hacer las cosas, proponiendo mejoras a los sistemas y a sus actividades.</p> <p>Comparte el conocimiento con compañeros, superiores y otras unidades organizativas, con el fin de fomentar la trasmisión del mismo, así como procurar un mejor entendimiento entre las partes involucradas y con ello lograr mejoras significativas en la forma de hacer las cosas y en los resultados que se obtienen con el uso de las tecnologías de información y comunicación.</p>
<p>Trabajo colaborativo</p>	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/ flexibilidad Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.</p>	<p>Tiene capacidad de afrontamiento para situaciones inesperadas, ante un alto volumen de trabajo, que se evidencia mediante la creatividad en la solución de las situaciones, así como una organización eficiente de sus actividades, definiendo prioridades, asuntos urgentes y que le acercan a las metas establecidas.</p> <p>Es un agente de cambio y visualiza cada situación que se le presente en su labor como oportunidades de mejora y desafíos a superar de forma novedosa, creativa e innovadora, que pone de manifiesto en su conducta y en la trasmisión de esta motivación a sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas con las cuales se relaciona.</p>
	<p>Manejo emocional/ respeto de diferencias, comunicación e influencia Promueve un ambiente de respeto entre las partes involucradas en un conflicto de</p>	<p>Demuestra aptitudes, tales como la inteligencia emocional y la capacidad de afrontamiento de diferentes situaciones que podrían ser conflictivas, las cuales resuelve mediante la confrontación y el dialogo abierto pero empático.</p> <p>Monitorea el ambiente laboral, trata de propiciar el dialogo, anticiparse a posible situaciones conflictivas e intenta dar solución particular y conjunta con sus compañeros, superiores y otras unidades organizativas.</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.</p>		
	<p>Integración y colaboración en equipo Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.</p>	<p>Participa de forma activa en las actividades encomendadas, propicia el trabajo en equipo e integra esfuerzos con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas.</p> <p>Mantiene una comunicación constante e informa de los pormenores a sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, procura la integración armónica de las partes y una distribución justa de las diferentes acciones que involucran la consecución de las metas y objetivos laborales.</p>	
Control de Actualizaciones			N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	